



LA FRAGILITÉ DES USAGES NUMÉRIQUES

Jean-Claude Domenget

► To cite this version:

Jean-Claude Domenget. LA FRAGILITÉ DES USAGES NUMÉRIQUES : Une approche temporaliste de la formation des usages. Les Cahiers du numérique, 2013, Instabilité et permanence des usages numériques, 9 (2), pp.47-75. 10.3166/LCN.9.2.47-75 . hal-01307882

HAL Id: hal-01307882

<https://hal.science/hal-01307882>

Submitted on 27 Apr 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons CC0 - Public Domain Dedication| 4.0 International License

Domenget, J.-C. (2013). La fragilité des usages numériques : une approche temporaliste de la formation des usages. *Les cahiers du numérique*, 9(2), 47-75.

LA FRAGILITÉ DES USAGES NUMÉRIQUES

Une approche temporaliste de la formation des usages

JEAN-CLAUDE DOMENGET

Cet article propose un cadre conceptuel et méthodologique d'analyse de la fragilité des usages. Il s'appuie sur une relecture partielle d'un terrain portant sur les usages professionnels de Twitter, élargie aux dispositifs sociotechniques d'information et de communication (Distic) numériques. Partant d'une réflexion sur la difficile analyse des usages en cours de stabilisation, la notion de fragilité des usages permet de préciser l'entre-deux, entre usages sociaux et « usages limités », tout en intégrant les ajustements que connaissent les usages et l'instabilité par conception des dispositifs. L'approche temporaliste défendue dans cet article consiste à proposer un vocabulaire adapté, un outil d'intelligibilité de la formation des usages numériques et un cadre de réflexion propre à des dispositifs instables par conception. Dans ce but, une grille d'analyse de la fragilité des usages, construite à partir des « échelles » de temps, est proposée.

1. Introduction

L'idée de stabilité est au cœur de la notion d'usages sociaux (Lacroix *et al.*, 1992 ; Pronovost, 1994) construite en régime médiatique et pour les technologies de l'information et de la communication (Tic) de première génération (minitel, vidéotex, répondeur téléphonique etc.). La notion d'usages sociaux désigne « des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence, sous la forme d'habitudes relativement intégrées dans la quotidienneté, pour être capables de se reproduire et éventuellement de résister en tant que pratiques spécifiques ou de s'imposer aux pratiques culturelles préexistantes » (Lacroix *et al.*, 1992, 244). Le non-usage ou les « usages limités » (Kellner *et al.*, 2010), que nous pouvons situer *a priori* comme l'opposé des usages sociaux, semblent également être des états stabilisés d'une relation à un dispositif. « La dimension culturelle due au poids et à l'influence des pratiques antérieures, mise en lumière à travers l'analyse de la « généalogie des usages », réduit le non-usage à une phase de mise à l'épreuve de l'usage qui se traduit par l'existence de « rejets [et d'abandons] » (Jouët, 2000, 501), témoins de « résistances du corps social, [qui, conjuguées] au poids des habitudes et de la tradition contrecarrent la diffusion rapide de l'innovation » (*Ibid.*, 500) » (*Ibid.*, 92). Il convient ainsi mieux à la suite de ces chercheurs de réfléchir en termes d'« usages limités » plutôt que de non-usages ; ceux-ci traduisant un choix qui peut être volontaire, lequel n'aboutit pas toujours à une exclusion sociale, sans en être non plus le produit (*Ibid.*). En fait, si les approches de la « généalogie », de la formation, de l'appropriation des usages, qu'elles soient d'inspirations dialogique ou critique, ont privilégié une analyse visant à montrer le « *continuum* », la reproduction, la filiation des usages entre dispositifs, un autre regard sur la formation des usages semble aujourd'hui nécessaire, mettant l'accent sur leur fragilité. Cet autre regard semble être d'autant plus opportun que la technologie n'est pas stabilisée. « Dès lors, comment les utilisations le seraient-elles ? Et comment ces utilisations pourraient-elles avoir la consistance de véritables usages sociaux ? » (Lacroix *et al.*, 1992, 244)¹.

Cette instabilité, labilité, inachèvement des dispositifs constituent aujourd'hui un état durable (Latsko-Toth, 2010) pour de nombreux dispositifs sociotechniques d'information et de communication (Distic) (Appel *et al.*, 2010) numériques. Cet inachèvement *by design* (Garud *et al.*, 2008) aurait aussi comme corollaire que l'activité de construction du dispositif serait constitutive de ses usages, tout du moins pour un certain type d'utilisateurs (Latsko-Toth, 2013). Pour l'ensemble des utilisateurs, d'autres chercheurs ont souligné que l'irruption des médias sociaux (Proulx, 2012) dans leur vie quotidienne comme professionnelle

¹. Précisons que ce constat venait *a contrario* de l'objectif de ces chercheurs d'insister sur la centralité de la question de l'usage social, tout en marquant l'antériorité et la domination de l'offre dans la formation des usages.

entraîne une « mutation de la construction des usages » (Paquien-séguy, 2005 : 133-138 ; 2012 : 182-197). L'absence à première vue de notions adaptées aux Distic numériques et principalement aux formes d'appropriation de ces dispositifs instables que sont les médias sociaux interpelle alors le chercheur qui s'intéresse aux usages. L'analyse des modes d'appropriation des Distic liés au web social, en termes de temporalités, permet-elle de dépasser la difficulté d'une analyse des usages en cours de stabilisation ? Penser la fragilité des usages comme un entre-deux entre usages sociaux et usages limités, à l'instar des propositions précédentes en termes d'ajustements (Boullier, 1997) ou d'instabilité *by design* (Latsko-Toth, 2010) permet-il d'éclairer différemment le processus de formation des usages ? Quels seraient les apports d'une approche temporaliste de la formation des usages ?

Afin de répondre à ces interrogations, il s'agit de préciser en quoi une analyse en termes de fragilité d'usages permet de saisir les usages en cours de stabilisation, à travers les temporalités en jeu. En les concevant comme un entre-deux et en s'appuyant sur un appareil théorique issu des approches temporalistes, il devient possible de préciser comment analyser des usages en cours de stabilisation. Objet d'intérêt de quelques chercheurs en sciences de l'information et de la communication (Sic), les temporalités médiatiques puis numériques n'ont néanmoins jamais réussi à fédérer un courant de recherche structuré. Il existe bien un collège virtuel de chercheurs en Sic s'intéressant à la question des temporalités² pour aborder leurs objets de recherche mais l'ancrage dans une approche temporaliste reste peu présent. L'approche temporaliste consistera à proposer un vocabulaire adapté, un outil d'intelligibilité de la formation des usages numériques et un cadre de réflexion propre à des dispositifs instables par conception. En effet, à l'image des autres disciplines des sciences humaines et sociales, « on serait ainsi en présence de trois exigences pour définir et penser les temporalités dans nos disciplines : elles ont une origine *collective* (ce sont des « cadres » fournissant des repères communs), elles sont *plurielles* comme le sont les groupes humains qui les produisent par leur action (ce sont des attitudes, croyances, des « milieux » foncièrement pluralistes) et elles sont sources d'*intelligibilité* des phénomènes humains (ce sont des « cartes » comme dit Nicolas Hatzfeld permettant de comprendre et repérer les liens du présent au passé) » (Dubar et Rolle, 2008)³.

L'intérêt d'étudier la fragilité des usages a germé lors d'une enquête portant sur les activités menées sur Twitter par une population particulière qui peut être

². Voir les articles-bilan de Luc Jaëcklé (2001) ; Jean-Claude Domenget et Piermarco Aroldi (2003) sur lesquels nous reviendrons et plus récemment l'ouvrage collectif dirigé par Valérie Carayol et Alain Boulloires (2011) sur les temporalités médiatiques et l'urgence communicationnelle.

³. L'italique vient des auteurs.

caractérisée comme étant des professionnels de la visibilité⁴. L'enquête visait à répondre à différentes interrogations concernant la place de Twitter parmi les médias sociaux chez ces professionnels, leurs usages dominants de cette plateforme ou encore les enjeux socio-professionnels liés à ces usages (quête de visibilité – reconnaissance professionnelle – industrialisation de la présence en ligne – gestion du temps – enjeux éthiques)⁵. La question des temporalités en jeu constituait un axe de questionnement à travers l'évaluation du temps consacré à différentes activités, l'articulation de différentes temporalités, les représentations liées à une présence continue ou à une absence en ligne etc. Si les usages professionnels de Twitter constituent le terrain principal sur lequel s'appuie notre argumentation, notre réflexion porte plus largement sur les usages des Distic numériques liés au web social ; dispositifs marqués par l'importance de la contribution des usagers dans les modalités de leur développement (Latzko-Toth, 2013). Twitter peut être analysé alors comme un cas d'école dans lequel l'usage s'est structuré progressivement suivant un processus de co-construction entre usagers et concepteurs.

Pour démontrer notre point de vue, nous souhaitons revenir dans cet article sur la complexité d'une analyse des usages en cours de stabilisation, dans le contexte sociotechnique numérique lié au web social. Une approche en termes de fragilité permettra de préciser cet entre-deux, entre usages sociaux et « usages limités ». Puis nous défendrons le choix d'ouvrir le point de vue à une approche temporaliste qui aborde les temporalités dans leur pluralité, leur dimension collective, et les conçoit comme des instruments d'intelligibilité des phénomènes humains. S'appuyant sur le cadre conceptuel et méthodologique précédemment présenté, une grille d'analyse de la fragilité des usages à partir des « échelles » de temps sera alors proposée.

2. La difficulté d'une analyse des usages en cours de stabilisation

L'analyse des modalités d'appropriation de Distic numériques en cours de stabilisation se révèle être un projet complexe pour lequel il est à noter une relative inadéquation des approches historiques développées en sociologie des usages. Les évolutions régulières d'un dispositif comme celui de Twitter, que ce

⁴. Par « professionnels de la visibilité », nous entendons les professionnels (référénciers, webmarketers, communicants, etc.) dont une des missions est de rendre visible une entreprise, une marque, une organisation, etc. sur différents Distic (moteurs de recherche, médias sociaux, etc.). Leurs usages professionnels de ces dispositifs s'inscrivent dans un véritable « modèle de référence » de la relation client, dans lequel le « capital de visibilité » (Heinich, 2012) du professionnel est un élément important de sa reconnaissance.

⁵. Pour une présentation plus détaillée de la méthodologie et notamment de la série de 27 entretiens réalisée voir (Domenget, 2013).

soit d'un point de vue sociotechnique, socio-économique ou même au sujet des discours promotionnels rendent fragiles la formation des usages. Les Tic charrient un imaginaire qui contribue à occulter d'autres approches proprement sociotechniques, abordant tout à la fois la société, l'individu et les objets dans un processus de co-construction permanente (Akrich, 1994). Les évolutions du web regroupées sous l'appellation aussi englobante que floue de web 2.0 n'échappent pas à cette tendance (Rebillard, 2007). Replacer ces discours dans la conjoncture socio-économique de la phase de développement d'internet dans les années 2000 permet alors de comprendre le rôle promotionnel de la « révolution participative » (O'Reilly, 2005). Ces discours apparaissent dans le contexte d'une nécessité de redynamiser l'engouement pour la nouvelle économie (Bouquillon et Matthews, 2010). L'analyse des derniers discours promotionnels des « gourous » de l'internet révèle d'ailleurs le passage d'un imaginaire de la participation à une stratégie bien moins émancipatrice d'exploitation de celle-ci (Rebillard, 2011). Une analyse socio-économique de Twitter situe ainsi cette plateforme « entre bien commun et paragon publicitaire » (Smyrniotis, 2013) soulignant, à l'instar de Facebook, son efficacité dans la captation de l'attention des internautes et « sa capacité extraordinaire d'organiser l'exploitation commerciale industrialisée des interactions humaines en ligne » (*Ibid.*, 110).

Cependant, la plupart de ces travaux repose sur une approche historique comparative permettant d'aborder avec davantage de recul le potentiel que recèlent ces nouveaux Distic. Ce recul historique permet de comparer l'inscription sociale de ces Distic numériques à celle de leurs ancêtres, et de prendre la mesure de l'écart entre la vision des concepteurs et l'actualisation de leurs projets, ainsi que de la permanence de certaines attentes communicationnelles, au-delà des « révolutions » promues avec chaque innovation (Perriault, 2009). Par contre, l'aspect le plus prosaïque et quotidien de l'appropriation des outils et services qu'elles proposent est peu mis en avant (Granjon, 2004). Les particularités des configurations sociotechniques émergentes et des différentes formes de leur appropriation risquent alors d'être ignorées. À l'inverse des discours promouvant Twitter comme un dispositif simple, en le réduisant à son fameux espace d'énonciation de 140 caractères ; l'appropriation de Twitter se révèle être moins immédiate et aisée, la preuve étant la distorsion persistante entre taux de notoriété et taux d'inscription, relevée régulièrement dans les baromètres sur les médias sociaux⁶.

Face à ces enjeux, la position critique, développée par la sociologie des usages, consiste en une mise à distance du discours spontané ou promotionnel. Elle conduit à proposer un cadre d'analyse ambitieux qui a été d'abord au cœur

⁶. Voir Ifop - l'observatoire des réseaux sociaux (Vague 7), novembre 2012, <http://www.ifop.com/media/poll/2050-1-study-file.pdf>

du programme de la socio-politique des usages, appelant à ne pas réduire l'explication des usages à un principe unique mais plutôt à prendre constamment en compte « les interrelations complexes entre outil et contexte, offre et utilisation, technique et social » (Vedel, 1994, 32). Le nécessaire élargissement des problématiques à une approche critique a ensuite abouti à une théorie des usages (Proulx, 2001, 2005), c'est-à-dire un modèle de « construction sociale des usages », articulant dimension descriptive et dimension normative. Enfin, il s'agit d'être attentif à la coproduction des rapports sociaux et des rapports de sens, autrement dit d'interroger systématiquement le sens que les usages de la technique prennent pour les utilisateurs et tenter de montrer ce que cela dévoile de leur existence sociale (Denouël et Granjon, 2011).

Néanmoins, ces ambitions qui ancrent la sociologie des usages dans une approche clairement interdisciplinaire sont souvent restées programmatiques. La réalisation de ces programmes, en respectant tous les engagements de cette démarche exigeante, reste un enjeu de recherche aujourd'hui. Les intérêts et limites de la sociologie des usages se révèlent d'une manière particulière lorsque le chercheur prend pour objet des Distic en cours de stabilisation. Il est en effet alors difficile de prédire ce qui va réellement s'actualiser dans le potentiel des innovations, ce qui rend d'autant plus nécessaire l'attention à la complexité des manières qu'ont les individus de développer des usages de ces dernières. À titre d'exemple, la fonctionnalité des « listes » sur Twitter qui permet de classer et catégoriser les comptes selon des thématiques choisies par leur créateur n'a eu qu'un succès éphémère dans son objectif initial d'aider à l'organisation du flux des données.

Il est également impossible d'anticiper les évolutions stratégiques, qu'elles soient de nature socio-économique ou sociotechnique permettant de saisir les articulations entre modes de financement, offres techniques et appropriation sociale de ces dispositifs numériques. La critique peut dans ce cas porter sur l'idéologie techniciste mais risque les mésinterprétations dès lors qu'elle cherche à se positionner sur les enjeux sociaux et éthiques associés à ces innovations. Twitter s'est révélé être à la fois un réseau social d'information et un média (Kwak, 2010), une arène publique, dans une moindre mesure un espace conversationnel, posant plusieurs enjeux éthiques liés à la personne, à l'individu et à la société (Domenget, 2012).

Il paraît alors d'autant plus essentiel de connaître précisément le dispositif et les usages qui en sont faits que les deux évoluent vite et s'influencent mutuellement. Négliger cette connaissance fine peut mener à deux risques : la focalisation sur les logiques sociales préexistantes au point d'en occulter ce que modifie la configuration sociotechnique particulière ; l'inaudibilité d'une critique s'en tenant à une position de principe, faute de prise en compte par cette

dernière des motivations, pourtant exceptionnellement fortes, à participer (Coutant, Domenget, 2013). Ce retour sur la complexité d'une analyse des phénomènes d'appropriation de Distic en cours de stabilisation a permis de souligner la nécessité d'une approche prenant en compte à la fois les dimensions techniques, sociales, économiques au sein de la formation des usages. Pour porter maintenant un autre regard sur ce processus, il s'agit de le questionner sous l'angle d'une fragilité des usages.

3. La fragilité des usages comme entre-deux

Nous proposons d'analyser la fragilité des usages comme un entre-deux, une variation entre usages sociaux et « usages limités ». Dans le processus de formation des usages, l'étape de « cristallisation des usages », de reproduction sociale, permettant de parler d'usages sociaux, devient de plus en plus difficile à atteindre. La construction des usages révèle l'existence de positions hétérogènes par rapport aux Distic lesquels englobent déterminants sociaux, diversité des usages développés et sens imputés aux pratiques, donnant lieu notamment à des « usages limités ».

À la suite des travaux de Philippe Mallein, Yves Toussaint et plus récemment de Fabien Granjon, il est en effet essentiel de tenir compte de l'importance des significations d'usage projetées et construites par les individus sur le dispositif technique, lesquelles sont variables. L'analyse des usages professionnels de Twitter a ainsi montré l'existence d'un positionnement opposé mais variable dans la durée entre une présence à visée authentique, privilégiant la dimension relationnelle et une présence à visée stratégique, cherchant l'efficacité. Devenant la règle pour une majorité d'utilisateurs, l'utilisation partielle des fonctionnalités produirait et entretiendrait alors une certaine distance avec l'outil. Entre l'impossibilité de la formation d'usages sociaux et la stabilité d'usages limités, deux notions ont déjà été proposées, traduisant une idée de fragilité des usages.

Face à l'instabilité de l'Internet, Dominique Boullier a proposé l'idée de spirales d'ajustements (Boullier, 1997) afin d'analyser la formation des usages. L'auteur souligne que « la formation des usages s'effectue dans la durée, dans un ajustement long, conflictuel, mais qui finit par déboucher sur une forme de cristallisation du « couplage » homme-machine (Simondon, 1969), qui finira même par apparaître à l'observateur comme une routine ou comme un automatisme » (*Ibid.*). Il remarque également que l'« inventivité débridée du Net » se caractérise par une absence de stabilisation et d'irréversibilité des technologies d'internet. Pour penser les usages comme ajustements, quelques

lignes de force de la formation des usages apparaissent⁷. « Les usages se déploient dans le temps, à la fois parce qu'ils se construisent dans la durée d'un projet puis dans la durée de vie d'un produit mais aussi parce qu'ils agrègent des temps hétérogènes. [...] L'étude de la conception-utilisation des objets et des machines doit mettre en évidence l'ensemble des références, des filiations, des transferts, une « interopérabilité » en quelque sorte. [...] Les usages sont toujours déjà là, le produit vient toujours d'ailleurs ». (*Ibid.*). Sans évoquer clairement une idée de périodisation, cette proposition souligne la nécessaire prise en compte de la formation des usages dans la durée. Cette durée ne commence ni avec le lancement du projet, ni avec les premières utilisations mais elle intègre des usages existants dont il faut mesurer les filiations, les transferts, lesquels ne seront pas forcément ceux projetés par les « concepteurs-producteurs ». « Malgré ce qui vient d'être dit, la caractéristique dominante des usages tient à l'asynchronie des ajustements entre « l'utilisateur final » et le « concepteur-producteur » » (*Ibid.*). Les ajustements n'interviennent pas aux mêmes moments dans une co-construction commune mais peuvent être considérés comme des réponses à des demandes antérieures.

Dans la lignée avec cette réflexion sur une absence de stabilisation et d'irréversibilité des technologies d'internet⁸, Guillaume Latzko-Toth (2010) constate l'impensé des transformations des dispositifs dans les études sur la communication médiatisée par ordinateur. Il propose avec la notion d'instabilité par conception (*Unstable by design*), un modèle dynamique où les pratiques de communication se développent en même temps que la plateforme qui les médiatise, dans un jeu de constante interaction entre les deux. Prenant l'exemple de l'Internet Relay Chat et s'inscrivant dans l'analyse ouverte par Raghu Garud *et al.* (2008), il voit dans la plasticité des objets numériques – exprimée en termes d'efforts requis pour les modifier voire les refaçonner en profondeur – une disposition à faire l'objet d'une co-construction par leurs usagers. Ainsi, dans le cas des médias numériques, les usages sont une composante essentielle du dispositif en ce sens qu'ils définissent sa fonction autrement inachevée (Latzko-Toth, 2013). De nombreux facteurs de déstabilisation du dispositif peuvent être relevés : la croissance exponentielle du nombre d'utilisateurs ; la tension permanente entre des usages « constructifs » et des pratiques « destructives » ou « disruptives » ainsi qu'un effet de temporalité traduisant la conception implicite d'une vitesse d'exécution d'une procédure dans un dispositif, laquelle le rend instable en cas de changement. Cherchant à

⁷. Dominique Boullier présente dans son article 13 propositions pour penser les usages comme ajustements. Nous n'abordons que les propositions qui évoquent directement les temporalités dans la formation des usages.

⁸. Guillaume Latzko-Toth ne se réfère pas aux travaux de Dominique Boullier mais la complémentarité des deux réflexions nous semble très utile pour préciser l'idée d'instabilité des Distic numériques.

préciser l'entre-deux entre usages sociaux et usages limités, tout en intégrant les ajustements que connaissent les usages et l'instabilité par conception des dispositifs, la notion de fragilité des usages doit permettre de préciser la dimension temporelle des usages.

4. Pour une approche temporaliste de la fragilité des usages

Le mode d'analyse de la fragilité des usages numériques que nous souhaitons développer dans cette partie consiste à s'appuyer sur l'appareil théorique de la sociologie du temps ou plus largement d'une approche temporaliste en sciences humaines et sociales⁹. Les temporalités, en sciences humaines et sociales (Dubar et Rolle, 2008) comme dans les Sic (Jaëcklé, 2001), sont abordées dans leur multiplicité, leur pluralité, leur dimension collective mais aussi comme instruments d'intelligibilité des phénomènes humains. Pourtant, rester à une approche en termes de multiplicité et de pluralité des temps sociaux risque de devenir une *doxa* (Chesneaux, 1996) et de faire perdre l'ambition d'intelligibilité inscrite dans l'analyse temporaliste. Il s'agit donc de poursuivre l'analyse de temporalités spécifiques aux objets d'analyse envisagés, les temporalités numériques dans notre cas, en lien avec la formation des usages des Distic numériques ; en proposant une grammaire des temporalités et en s'appuyant sur les recherches portant sur les temporalités en Sic.

4.1. Une grammaire des temporalités

Pour avancer dans l'analyse des temporalités numériques, nous pensons pouvoir nous appuyer sur le vocabulaire construit en sociologie, du fait de l'ancrage des études d'usages dans cette discipline, au carrefour avec les Sic, même si la sémiologie ou l'histoire des techniques pourraient être tout aussi intéressantes. S'il n'existe pas de théorie unifiée en sociologie du temps, la variété des termes mobilisés (temps, rythme, durée, intensité, etc.) dans les études et les recherches est en soi significative de la difficulté actuelle à stabiliser un vocabulaire commun. Pour résoudre ce problème, Michel Lallement (2008) propose de construire une « grammaire des temporalités » à partir de l'héritage sociologique de William Grossin (1996). Quatre concepts notamment sont à retenir :

⁹ La revue *Temporalités* lancée en janvier 2004, faisant suite au bulletin *Temporalistes* créé par William Grossin en 1984, vise à confronter les définitions et les approches des temporalités dans plusieurs disciplines des sciences humaines et sociales (histoire, sociologie, psychologie sociale, démographie, philosophie, économie, etc.) (cf. <http://temporalites.revues.org/>).

– « la notion de cadre temporel distingue un temps enfermant – la géométrie – de temps enfermés – ceux de la substance. [...] Le temps enfermant est un temps reconnu, accepté comme référence et convention. Les temps enfermés ne se découvrent qu'à l'exercice » (*Ibid.*, 24). Cette notion présente de nombreuses caractéristiques (rigidité, coercition, régularité etc.). « Les cadres temporels sont divers. Ils peuvent être naturels ou construits, personnels ou collectifs, actifs ou passifs, intangibles ou labiles, structurés ou non, hebdomadaires ou quotidien » (Lallement, 2008) ;

– la notion de milieu temporel se détache de celle de cadre temporel. « Un milieu temporel est un assemblage de plusieurs temps » (Grossin, 1996, 40). Ces assemblages temporels structurent nos activités ;

– troisième notion distinguée, les cultures temporelles façonnent des représentations communes, des manières de faire, de sentir et d'agir qui portent la marque d'un ici (un groupe, une société donnée) et d'un maintenant (une période, une génération). C'est dire par conséquent que les cultures sont éminemment variables. Il s'agit d'un ensemble de modèles, normes, valeurs concernant les temps sociaux ;

– une dernière notion, appelée équation temporelle personnelle, désigne l'organisation et l'horizon spécifiques des temporalités agencées par une personne singulière. Elle rassemble un ensemble de qualités : l'orientation temporelle (désorientation temporelle complète/orientation précise) ; l'horizon temporel (quasi-absence d'ancrages dans quelque passé ou futur que ce soit/perspectives les plus vastes, les mieux fondées, les plus sûres) ; la disponibilité (de tous les instants/indisponibilité totale, forme d'associabilité) ; la gestion temporelle (inorganisation temporelle, passivité/ gestion temporelle active et avisée) ; la création temporelle (vie limitée, néant/pulsions créatrices des temps personnels, plus riches créations collectives) (Grossin, 1996, 151). Notons qu'il existe une diversité des équations temporelles d'une personne à l'autre et des configurations propres à des groupes ou des catégories de personnes qui exercent la même profession ou qui vivent enserrés dans des cadres temporels analogues ou simplement nombreux.

Tableau 1. Caractéristiques comparées des cadres temporels et des milieux temporels (Grossin, 1996, 44)

Cadres temporels	Milieux temporels
<p>Rigides</p> <p>Imposés</p> <p>Restreints, unicistes, réducteurs</p> <p>Fermés. Ils refusent le milieu temporel</p>	<p>Souples</p> <p>Libres</p> <p>Étendus, pluralistes, extensibles</p> <p>Ouverts. Ils accueillent des cadres temporels</p>

Réguliers et réitérés Imbriqués en configurations Construits sur des mesures d'horloge	Changeants, modifiables Associés dans rigueur Sans rapport étroit avec un ordre chronologique
--	---

4.2. *L'approche des temporalités médiatiques en Sic*

Dans les recherches s'inscrivant en Sic, nous retrouvons cette volonté d'analyser les temporalités dans leur multiplicité, leur pluralité (ou diversité si on se réfère au vocabulaire de la sociologie des usages), comme sources d'intelligibilité des phénomènes humains analysés. Néanmoins, le vocabulaire, la syntaxe employés n'intègrent pas celui des approches temporalistes et permettent difficilement de penser la fragilité des usages. Pourtant au-delà de la prise en compte de périodes dans la formation des usages, traditionnellement distinguées en sociologie des usages, la relecture de deux articles-bilans sur les recherches portant sur les temporalités médiatiques en Sic permet de préciser le vocabulaire et de montrer l'intérêt de distinguer différentes échelles de temps pour analyser les pratiques médiatiques.

Analysant les ancrages théoriques et les problèmes de méthodes soulevés par une analyse des temporalités médiatiques en Sic, Luc Jaëcklé (2001) souligne que ces dernières soulèvent un ensemble de difficultés typiques de la discipline : celle de la justification scientifique et sociale de l'intérêt manifesté pour les temporalités, celle des outils construits par les Sic pour faire du temps un objet de recherche intégré à la discipline ou encore celle d'un éventuel apport spécifique aux Sic. Quatre paradigmes d'analyse des temporalités médiatiques en Sic sont ainsi distingués :

- le paradigme narratologique indique que les récits constituent des repères pour le sujet afin de circuler entre présent, passé et futur ;
- le paradigme médiologique-technique met l'accent sur le support et les questions de la durée, de la vitesse, de l'accélération et de la synchronie qui caractérisent un dispositif ;
- le paradigme socio-politique qui a abordé notamment les superpositions, oppositions, complémentarités des temps (celui du politique, des communautés, de la société globale, de la science, des arts, des médias, etc.) est une voie fréquemment suivie, dans la tradition sociologique de la pluralité des temps sociaux ;
- le paradigme socio-cognitif porte sur l'apprentissage des catégories temporelles au travers de gestes, d'échanges, d'interactions s'appuyant sur des croyances et des savoirs, construisant progressivement une chronogénèse individuelle et générant des horizons d'attente.

Comme l'indique Luc Jaëcklé, nous pensons que l'approche des temporalités par les Sic peut se caractériser par une capacité à croiser ces différents paradigmes. L'apport des Sic doit s'appuyer sur les notions travaillées en Sic comme celle de Distic, de médiations, d'interactions, sans oublier bien sûr les dimensions informationnelles et communicationnelles du processus analysé. La pluralité des temporalités doit être déconstruite en échelles, strates, couches ou niveaux pour expliquer les modes d'articulation et d'hybridation entre les temps (nous reviendrons sur ce point avec le second article-bilan). Comme d'autres disciplines intégrant une démarche temporaliste, l'accent mis sur les marges de liberté individuelles dans la gestion du temps afin de desserrer l'étau du temps imposé (ce qui fait référence au temps-paramètre de Chesneaux), passe par une nécessaire insertion de « temps transitionnels », de moments de pause dans le flux d'activités. La relecture d'un second article-bilan va nous permettre de préciser la nécessité, dans une approche temporaliste en Sic, de dépasser le constat d'une multiplicité des temporalités en jeu.

Dans un autre article-bilan portant sur les recherches francophones et italiennes dans les années 1980 et 1990, concernant le couple « télévision et temps » (Domenget et Aroldi, 2003), nous avons proposé d'analyser ce champ de recherche à travers plusieurs notions (le temps des médias, le direct, le flux, les temporalités de la réception et des usages de la télévision etc.), afin de poser des jalons dans le flou des termes utilisés et de préciser les perspectives suivies. Nous évoquerons surtout les éclairages très riches apportés par Gisèle Bertrand, *et al.* (1995) quant aux modes d'articulation entre les temporalités télévisuelles, essentiellement dans leurs dimensions réceptives, et celles de la vie quotidienne. « Il apparaît que la télévision interfère avec les temps domestiques à trois niveaux qui peuvent se retrouver mêlés : le court terme, temps de la consommation du programme, le moyen terme, celui de sa gestion, le long terme, temps des repères familiaux, sociaux et historiques » (*Ibid.*, 149). En distinguant les dimensions individuelles et sociales, et en les reliant avec les trois « échelles » évoquées (court, moyen et long termes), il est possible d'analyser les temporalités médiatiques sur six strates de temporalités. Si les pratiques télévisuelles sont revendiquées comme partie prenante de la structuration et de l'organisation temporelle, elles n'en sont en rien déterminantes. Des dynamiques d'usage de la télévision se mettent en place quel que soit le mode de gestion du temps adopté (Domenget, 2005). S'appuyant sur une approche temporaliste adaptée aux Sic, nous souhaitons proposer une grille d'analyse de la fragilité des usages à partir des « échelles » de temps.

5. Une grille d'analyse de la fragilité des usages à partir des « échelles » de temps

Parmi les divers angles d'analyse des temporalités rappelés par Claude Dubar et Christiane Rolle (« moments » du temps ; « échelles » de temps, « domaines » de structuration du temps, mode d'expression temporelle)¹⁰, nous privilégions un découpage des modes de formation, d'appropriation des usages suivant les « échelles » de temps (court, moyen, long termes), croisées à la fois avec la dimension individuelle, celle liée aux utilisations et aux usages des dispositifs mais aussi avec la dimension collective ou sociale, celle des représentations de ces « échelles ». Ces dimensions d'analyse sont articulées avec les différents niveaux d'interprétation distingués par Jauréguiberry et Proulx (2011, 84-97) s'appuyant sur une deuxième topique des études d'usage (1995-2010)¹¹. Il s'agit d'un choix opératoire qui permet de distinguer différentes dimensions de l'analyse de la formation des usages de dispositifs instables en intégrant à chaque fois les notions temporalistes et de sociologie des usages les plus adaptées. Certaines d'entre elles ont déjà été travaillées en approches temporalistes et en sociologie des usages, comme la notion d'articulation des cadres temporels (Bertrand *et al.*, 1995) dans la dimension du court terme individuel ou de trajectoires d'usages (Proulx, 2002) dans celle du long terme individuel. Le « domaine » ou milieu temporel des usages professionnels de Twitter est utilisé comme cas d'étude de Distic instables. Ce milieu rassemble des cadres temporels divers (temps réel du fil de messages, temporalités d'usage du dispositif, temporalités des activités associées etc.) dont la distinction permet de mieux saisir la fragilité des usages.

5.1. Le court terme : la difficile articulation de cadres temporels

La fragilité des usages se situe en premier lieu au niveau du court terme. Elle est liée à la difficile articulation de cadres temporels qui peuvent être

¹⁰. Ces deux chercheurs rappellent qu'en sciences humaines et sociales, chaque discipline a multiplié les distinctions internes au temps et les typologies de temporalités pertinentes. « Les diverses disciplines ne nomment pas de la même manière ce qu'elles considèrent soit comme des « moments » du temps (passé, présent, futur), soit comme des « échelles » de temps (longue, moyenne et courte durée), soit comme des « domaines » de structuration du temps (travail, famille, loisir, intimité...) soit encore comme des modes d'expression temporelle (récit objectivé ou discours subjectivé) » (Dubar et Rolle, 2008).

¹¹. Cinq niveaux d'interprétation ont été distingués : approche centrée sur l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif technique ; approche centrée sur la coordination entre l'usager et le concepteur du dispositif ; l'usage situé dans un contexte de pratiques quotidiennes ; l'objet technique prescripteur de normes politiques et morales ; les formes socio-historiques de l'usage.

changeants, modifiables. Le court terme renvoie ici à des usages au jour le jour, c'est-à-dire de la journée jusqu'à l'intégration dans la semaine.

*Tableau 2. Grille d'analyse de la fragilité des usages
à partir des échelles de temps*

Échelles de temps et nature de la fragilité d'usages	Court terme : fragilité liée à la difficile articulation de cadres temporels ; interaction entre l'utilisateur d'un côté, le dispositif ou le concepteur de l'autre	Moyen terme : fragilité liée aux milieux temporels des Distic instables et à un usage situé dans une quotidienneté	Long terme : inscription dans une équation temporelle personnelle et une culture temporelle, de trajectoires d'usage et d'un « <i>continuum</i> » d'usages sociaux
Dimension individuelle	Articulation des cadres temporels Interaction entre l'utilisateur et le dispositif	Milieu temporel Appropriation Significations d'usages	Équation temporelle personnelle Trajectoires d'usages
Dimension collective	Cadres temporels changeants, modifiables Coordination entre l'utilisateur et le concepteur	Milieu temporel Appropriation Collectifs d'utilisateurs Création progressive de normes d'usage	Culture temporelle Formes socio-historiques de l'usage = « <i>continuum</i> » d'usages sociaux

Appréhendés dans le court terme individuel, les modes d'articulation des cadres temporels d'usages d'un Distic comme Twitter avec les cadres temporels des activités de la vie quotidienne des usagers renvoient à la nature des usages de Twitter : veille, réseautage, curation, partage et/ou pushes d'informations, conversation etc. Comme le proposaient Bertrand *et al.* (1995) pour les activités liées à la télévision, les modes d'articulation des activités liées à Twitter relèvent des figures de la concurrence, de l'alternative, de la substitution, de l'association et de l'agglomération. Si les trois premières figures traduisent globalement l'impossibilité de mélanger certaines activités avec le suivi du flux de Twitter, rendant fragiles ses usages, les deux figures suivantes que sont l'association et l'agglomération donnent lieu à des « temps mixtes » pour la première, des « temps intégrés » pour la seconde, venant au contraire renforcer les usages d'un tel dispositif. La figure de la concurrence implique une tension entre une activité et l'éventualité (perçue comme inconciliable) d'utiliser Twitter. Si les

usages en mobilité ne posent plus obligatoirement de problèmes et viennent même remplir des temps interstitiels, pouvant être perçus précédemment comme des temps « perdus », la situation de concurrence se concentre lors d'activités nécessitant un degré d'attention et de concentration maximale. « Ça m'arrive de le fermer quelques fois par jour pour une question de concentration »¹². Cette situation de concurrence se traduit par une phase de déconnexion volontaire pour éviter les sollicitations liées aux diverses formes d'alerte. Seconde figure, l'alternative s'exprime souvent de façon projective, par un « soit », « soit » qui laisse une marge de manœuvre. Il n'y a pas d'opposition stricte, de conflit inconciliable entre les activités. « Parfois pas le temps vu la masse de travail. Parfois plus de temps, je clique sur quelques liens ». La troisième figure est celle de la substitution. Elle joue majoritairement dans le sens du remplacement du suivi de Twitter par une autre activité. « Si on veut discuter, on change de canal ». Les deux dernières figures distinguées illustrent le renforcement des usages de Twitter. La figure de l'association combine toutes les activités qu'un usager peut continuer à réaliser tout en consultant le fil Twitter. Ces activités (échanger avec des collègues, participer à une réunion, partager un repas en famille, etc.) sont les mêmes que celles que d'autres perçoivent en concurrence des usages de Twitter. Quant à la figure de l'agglomération, elle traduit une activité qui doit être recensée comme faire ceci ou cela (participer à une réunion, être dans un transport en commun etc.) en suivant son fil Twitter. « Il s'agit d'une question d'être multitâche. Quand je téléphone, je tweete. Quand je suis en réunion, je tweete ». Avec cette figure de l'agglomération, « il n'y a pas juxtaposition, mais véritable intégration, fusion de deux pratiques qui en constituent une nouvelle, spécifique, irréductible à ses constituants (ce qui pose précisément le problème de la nature de la temporalité propre à ces agglomérations) » (*Ibid.*, 144). À ce niveau du court terme individuel, l'analyse des usages relève de l'interaction entre l'usager et le dispositif. La stratégie actuelle de Twitter de verrouiller les API permettant l'accès aux flux de données conduit à une inégalité de services (entre le site Twitter.com ; Tweetdeck racheté par Twitter et Hootsuite par exemple) notamment dans le délai de rafraîchissement du flux de données. Ce bridage de certains services rend difficile la participation à des Live Tweet, moments marqués par une nécessaire rapidité dans les interventions. Comme nous l'avons évoqué concernant l'instabilité des Distic numériques, les usagers peuvent intervenir directement sur le dispositif constitué afin d'en faire un usage plus conforme à ce qu'ils souhaitent. Néanmoins, la fermeture des API conduit à réduire les marges de manœuvre. Parmi les quatre cas de figure distingués par Akrich (1998) (déplacement, adaptation, extension, détournement) ; le déplacement, consistant en une modification du spectre des

¹². Nous illustrons notre argumentation par des phrases issues des entretiens réalisés sur les usages professionnels de Twitter.

usages sans modifications majeures dans le dispositif technique est la figure la plus répandue sur Twitter. Cela se traduit au quotidien par le déplacement des usages des citations, catégorisations et autres reprises, repérables avec les syntagmes @, #, RT etc.¹³

Au niveau du court terme social, les questions d'articulation des cadres temporels sont envisagées en relation à la fois avec la temporalité dominante du dispositif, à savoir le temps réel, mais aussi le public imaginé. Lorsqu'un usager suit plusieurs centaines voire milliers de comptes, la masse d'information est telle qu'il y a un risque d'alerte en continu et de saturation. « Quand tu as 2000/3000 personnes, ça bombarde dans tous les sens. C'est fugace ». Le rythme des échanges conduit le plus souvent à ne pouvoir que survoler, classer en vue d'une hypothétique consultation ultérieure des informations qui semblent sur l'instant intéressantes. La prise en compte d'un public imaginé conduit à vouloir formater ses interventions pour le fidéliser. Ce formatage prend notamment la forme d'un retour d'une logique de programmation, proposant certains types de messages à des heures données. Pourtant, le public visé n'est pas forcément celui qui se manifeste le plus et il faut parfois rediffuser le même message à une autre heure. La coordination entre l'usager et le concepteur du dispositif renvoie à la question de la contribution et à la figure du *produser* (Bruns, 2008). L'usager rencontre des frontières dans son usage, tracées par des affordances, c'est-à-dire des limites et des possibilités de maniement qui se donnent à voir dans l'interface du dispositif (Jauréguiberry et Proulx, 2011). Pour dépasser ces frontières et rapprocher les fonctionnalités des usages souhaités, des usagers développeurs ont mis au point des fonctionnalités permettant de trier les données dans le flux. Le clivage entre usagers et concepteurs tend ainsi à s'estomper au profit de nouvelles figures mettant en scène un enchevêtrement entre les deux rôles. « Les dispositifs techniques ne sont jamais totalement stabilisés et toujours perméables à des améliorations proposées par les usagers (Fleck, 1988, cité par *Ibid.*, 89).

5.2. Le moyen terme : les milieux temporels de Distic numériques instables

La fragilité des usages se situe principalement à ce second niveau, celui du moyen terme. Elle est liée à l'instabilité des milieux temporels des Distic numériques et à un usage se formant dans une période, allant de la semaine à une ou quelques années.

Dans les modes d'appropriation de Distic instables par conception, le niveau du moyen terme individuel pose la question de la construction de

¹³. Nous pensons notamment au déplacement de l'usage des catégorisations avec la création de *hashtags* (#) humoristiques, traduisant un sentiment, une réflexion, etc.

milieux temporels changeants, modifiables. Dans la vie d'un individu, en suivant sa trajectoire biographique, les usages d'un Distic comme Twitter vont connaître des fluctuations dans l'intensité d'usage. D'une manière générale, l'intensité varie selon les saisons, le rythme des activités associées mais aussi de manière plus singulière, en fonction de la trajectoire professionnelle des usagers. Les usagers les plus intensifs se retrouvent parmi les professionnels entrant sur le marché ou en phase de reconversion. L'idée de souplesse, d'ouverture, d'extension liée aux milieux temporels traduit la liberté expérimentée en phase de construction d'usages, avant que des normes plus rigides ne viennent les structurer. « J'aime beaucoup ce côté expérimentation de la chose. Aller se plonger et après changer, pourquoi pas ». À côté de l'instabilité d'un Distic, la liberté est à rechercher dans les significations d'usages projetées et associées. L'utilisateur investit en effet le dispositif de significations subjectives (projections, associations) (Mallein, Toussaint, 1994). Les résultats des travaux de ces deux chercheurs montrent que l'insertion sociale et l'intégration d'une TIC à la quotidienneté des usagers dépendent moins de la qualité intrinsèque de la technique que des significations d'usages projetées et construites vis-à-vis du dispositif. Dans le cas de Twitter, les évolutions régulières du dispositif, avec l'intégration par exemple d'un classement des comptes par listes ou les modifications de l'architecture technique du service, ont pu être des facteurs de déstabilisation des usages ; néanmoins, la fragilité de ces derniers est beaucoup plus à rechercher dans l'évolution des significations d'usages projetées et associées (importance fluctuante donnée à l'extension du réseau ; impératif de visibilité plus ou moins fort selon les objectifs visés ; souplesse octroyée dans l'activité chronophage d'entretien des conversations, etc.). Néanmoins cette souplesse liée à la nature des milieux temporels construits rencontre des limites renvoyant à la notion de cadres temporels. L'exemple des absences autorisées, consenties illustre bien les limites rencontrées dans la gestion d'une présence en ligne, sur la durée. « Le week-end, je ne publie pas d'infos. [...] Oui, je peux m'absenter quelques jours, deux semaines ce n'est pas possible ». Ces contraintes associées à la gestion d'une présence renvoient ainsi à la dimension sociale et au respect de normes qui s'établissent progressivement.

Au niveau du moyen terme social, le processus d'appropriation conduit à la formation progressive de collectifs d'utilisateurs, autour d'usages et de significations partagés ainsi que la cristallisation de normes politiques et morales. Le dispositif possède en effet une dimension virtuellement politique. Il peut agir comme dispositif de pouvoir dans les relations entre utilisateurs. Dans l'exemple de Twitter, l'asymétrie des relations, issues à la fois de la non-réciprocité des abonnements inscrite dans le dispositif mais surtout de la norme établie selon laquelle « on n'est pas dans l'obligation d'acceptation d'une relation » ; conduit à établir des relations hiérarchiques, facteurs d'une fragilité des usages. Sans obligation d'entretenir une relation, les usages peuvent évoluer

beaucoup plus librement. Pourtant, lorsque se mettent en place des collectifs en ligne, et notamment lorsque les usagers conçoivent leurs abonnés comme une audience, la relation asymétrique se fragilise également par une dépersonnalisation de la relation. Des exemples de programmation des tweets, de technicisation de l'entrée en relation à l'aide de services proposant le déroulement de scénarii d'engagement, de formes d'industrialisation de la présence en ligne, tendent à réduire l'ouverture, la souplesse des modalités d'échange via ce dispositif ; suivant par là-même, une rationalité instrumentale et des valeurs d'efficacité. Certains usagers expliquent ainsi qu'une instrumentalisation des relations est le seul moyen de saisir les opportunités relationnelles de tels dispositifs, en évacuant les tâches chronophages de prise de contact.

5.3. Le long terme : l'inscription dans une équation temporelle personnelle et une culture temporelle

Au-delà de quelques années, l'enjeu consiste à inscrire une trajectoire d'usages et un *continuum* d'usages sociaux dans une équation temporelle personnelle et une culture temporelle. Le terrain analysé n'apporte que peu d'informations sur cette échelle temporelle car lors de l'étude, les usagers n'avaient au maximum que trois ans d'ancienneté sur ce dispositif même si la prise en compte d'un *continuum* d'usages avec les blogs ou les services de messagerie instantanée permet de pallier en partie ce manque. La réflexion proposée relève donc plus d'une projection sur une période dépassant quelques années.

Au niveau du long terme individuel, l'équation temporelle personnelle a été évoquée principalement en lien avec la recherche d'une cohérence dans les différentes formes de présence en ligne. « Il s'agit de donner du corps à toute cette présence, de développer une présence durable ». L'équation temporelle personnelle à résoudre passe par l'intégration d'éléments changeants, ce qui lui assigne une dimension des plus provisoires. Avoir des objectifs clairs dans un horizon temporel défini ; une disponibilité de tous les instants ; mettre en place une gestion temporelle active et avisée ; tout cela correspond à des modèles d'efficacité pas toujours réalistes. À ce niveau, la notion de trajectoires d'usages développées par Guillaume Latzko-Toth et Serge Proulx permet de penser les modes d'articulation entre usages de dispositifs anciens et usages des derniers dispositifs. L'expression trajectoires d'usages désigne les parcours singuliers que les individus empruntent à travers la constellation d'objets communicationnels passés, présents ou émergents qui sont offerts et qui constituent un environnement informationnel et cognitif privilégié dans l'élaboration de leurs pratiques d'information et de communication (Proulx, 2002). Avec cette notion

de trajectoires d'usages, un intérêt particulier est porté aux composantes du réseau personnel et à la nature des ressources cognitives mobilisées par les usagers dans leur appropriation progressive de l'Internet. Il existe un mix des notions de trajectoires et de temporalités à travers la prise en compte du « devenir biographique » des usagers dans l'analyse des usages. L'intérêt porte à la fois sur le processus temporel de plus ou moins longue durée et la dynamique des réseaux relationnels, à travers l'apport notamment d'enquête longitudinale dans la sphère privée. Dans le cas des usages professionnels de Twitter, la notion de trajectoires d'usages conduit à définir clairement la situation professionnelle de l'utilisateur concernant son métier actuel ou visé. Il est ressorti également une importance de l'animation ou non d'un blog comme espace identitaire principal sur le web dans les objectifs de présence assignés au compte Twitter.

Au niveau du long terme social, les usages d'un Distic comme Twitter s'inscrivent dans une culture temporelle marquée par l'urgence et une forme socio-historique de l'usage lié au temps réel. Le temps réel est ce temps régi par les principes économiques où l'urgence, la rapidité des réponses aux sollicitations, une vision à court terme sont les règles. « Le temps est économiquement devenu un enjeu dont l'urgence mesure l'importance » (Jauréguiberry, 2003, 55). Nous retrouvons les mêmes risques d'urgence généralisée (Aubert, 2003), d'accélération des rythmes, d'injonction à une réaction immédiate et les mêmes difficultés de gestion du temps et d'inscription dans la longue durée, dans ce temps réel régissant les usages de Twitter. La culture temporelle qui est dessinée derrière ce type de dispositif pose la question de la mémoire et des traces d'activité. Il apparaît une distinction importante à rappeler entre des « usagers ordinaires » qui souhaiteraient pouvoir garder quelques traces choisies de leurs activités et des usagers visant une célébrité, concevant leur présence sur le modèle des médias ou des marques. Pour ce second type d'usagers, le fil de messages, marqué par la continuité et la fragmentation en d'innombrables messages et conduisant à une « dissipation » (Esquenazi, 1997) c'est-à-dire à une disparition des messages sans laisser de traces, pose problème dans leur objectif d'asseoir leur présence sur la durée.

À l'arrivée, cette grille d'analyse de la fragilité des usages, à partir des « échelles » de temps est une présentation schématique qui privilégie comme les approches historiques de la formation des usages une périodisation de ce processus. Néanmoins, si la délimitation des périodes reste floue, du fait d'une absence d'approche longitudinale du processus, le besoin de définir des périodes précises n'a d'intérêt que dans une optique de diffusion des innovations, dont la conception linéaire a été largement critiquée (Boullier, 1989). Cette focalisation sur les « échelles » de temps laisse de côté d'autres dimensions d'une approche temporaliste des usages de dispositifs instables. Ainsi nous n'avons pas abordé les dimensions liées aux « moments » du temps

(présent, passé et futur), ni celles liées aux modes d'expression temporelle et à la mise en récit du temps vécu. Il nous semble également qu'une autre limite doit être soulevée concernant ce découpage opératoire entre les dimensions individuelles et collectives alors que celles-ci sont liées dans la pratique. Il devient en effet « impossible d'imaginer un processus d'appropriation qui ne serait qu'exclusivement individuel. L'intégration de l'objet technique dans la pratique quotidienne s'appuie donc nécessairement sur un partage d'expériences entre usagers » (Jauréguiberry et Proulx, 2011, 82).

6. Conclusion

Cet article propose un cadre conceptuel et une méthodologie d'analyse de la fragilité des usages, à travers une grille d'analyse construite à partir des « échelles » de temps. Il s'appuie sur une relecture partielle d'un terrain portant sur les usages professionnels de Twitter, intégrée dans une réflexion plus large sur les usages des Distic numériques, instables par conception. Le retour effectué sur la complexité d'une analyse des phénomènes d'appropriation de Distic en cours de stabilisation a permis de souligner que dans le cadre de dispositifs instables, labiles, inachevés par conception, la formation des usages a du mal à atteindre cet état de stabilité, d'habitudes pour donner lieu à des usages sociaux. Cherchant à préciser l'entre-deux, entre usages sociaux et « usages limités », tout en intégrant les ajustements que connaissent les usages et l'instabilité par conception des dispositifs, la notion de fragilité des usages illustre la dimension temporelle des usages. L'approche temporaliste développée dans cet article permet alors de souligner : à un niveau de court terme, la difficile articulation de cadres temporels ; à un niveau de moyen terme, l'instabilité de milieux temporels intégrant les usages de Distic numériques et à un niveau de long terme, la nécessité d'inscrire une trajectoire d'usages et un *continuum* d'usages sociaux dans une équation temporelle personnelle et une culture temporelle. L'analyse proposée d'une fragilité des usages numériques permet d'ouvrir la réflexion à la question de la pertinence d'une telle notion pour penser la formation des usages de Distic numériques, instables par conception, et à l'apport d'une approche temporaliste en Sic.

Pour approfondir cette analyse de la fragilité des usages, il semble aujourd'hui nécessaire de poursuivre le dialogue entre la sociologie des usages et les *Science & Technology Studies* (Sts) (Latzko-Toth et Millerand, 2012) à au moins deux niveaux. Le premier concerne les concepts développés par la sociologie de l'acteur réseau, comme celui de traduction, pour expliquer la constitution progressive de réseaux sociotechniques, résultats d'inévitables négociations et ajustements entre actants humains et non humains (Callon, 2006). Les recherches en Sts permettent ainsi d'interroger les catégories d'usage et d'usager. La répartition des différents rôles vis-à-vis d'un artefact est elle même

une configuration ouverte à la négociation, voire perpétuellement inachevée (Latzko-Toth, Millerand, 2012). Pourtant si « les sociologues de l'innovation ont ainsi eu recours à l'idée d'une « stabilisation » pour expliquer la fermeture des controverses techniques intervenant au cours de conception, stabilisation au terme de laquelle la forme et le contour des objets sont fixés, cette approche pose problème car elle donne peu de prises pour envisager la manière dont s'opère l'appropriation par les usagers » (Mallard, 2011, 259). En d'autres termes, « l'idée que les technologies deviennent « stabilisées » ignore le constat empirique selon lequel les personnes redéfinissent et modifient les significations, caractéristiques et applications des technologies après leur développement » (Orlikowski, 2000, 406 cité par Ibid.). Si un concept comme celui d'« exploration » (Ibid.), traduisant les tâtonnements, essais et erreurs, et tests permet de dépasser la vision séquentielle selon laquelle une phase de conception (qui n'intéresserait que les Sts) serait suivie d'une phase d'utilisation (qui n'intéresserait que la sociologie des usages) (Latzko-Toth, Millerand, 2012), l'approche temporaliste proposée pour analyser la fragilité des usages peut permettre de mieux saisir les deux processus de conception et d'utilisation simultanément, notamment par la prise en compte de l'instabilité des milieux temporels intégrant les usages des Distic numériques analysés. Le second niveau de dialogue concerne justement les méthodologies à développer, une approche longitudinale étant riche d'enseignement mais lourde à mettre en place. À l'instar de l'analyse des controverses en science, conduite en sociologie de la traduction, l'exemple de la recherche que nous avons menée sur les usages professionnels de Twitter montre qu'il est également possible de s'appuyer sur des controverses afin de saisir les normes d'usages en place ou justement en cours d'élaboration. Le terrain que nous avons réalisé s'est déroulé lors d'une phase de controverse liée au lancement d'un service d'aide à l'entrée en relation. Le lancement en version *beta* privée au printemps 2011 de Socialomate, cristallisait les avis entre une authenticité de la relation et la nécessité de passer par des outils pour gérer sa présence en ligne, « faute de temps ». En effet, dans une logique de marketing direct, cet outil permet d'« engager une conversation » avec un nouvel abonné, de manière semi-automatique, en personnalisant les messages, dans un objectif réel de massification des envois de messages, par l'intermédiaire d'une gestion de listes de contacts. Cette controverse illustre une fragilité des usages opposant deux conceptions de la relation construite à travers ces dispositifs.

Complétant le nécessaire dialogue entre la sociologie des usages et les Sts, une dernière piste d'approfondissement peut porter sur les nombreux apports d'une approche temporaliste à des thèmes de recherche développés en Sic (médiations, dispositifs et pouvoir publics, etc.). Concernant l'étude des publics, une question à traiter serait alors : existe-t-il une figure d'utilisateur qui émerge de cette fragilité des usages ? Pouvons-nous parler d'utilisateurs opportunistes, inscrits

sur une plateforme mais sans usages réguliers ? Plus largement les enjeux actuels de visibilité, présence, reconnaissance pourraient être éclairés par une approche temporaliste. Celle-ci peut éclairer la diversité des modes d'articulation entre impératif de visibilité (Aubert et Haroche, 2011), ancré dans l'instant et des cadres temporels rigides ; construction d'une présence en ligne (Merzeau, 2009) sur le long terme et ouvrant à la prise en compte des spécificités des équations temporelles personnelles et des cultures temporelles ; luttes pour la reconnaissance (Honneth, 2006), comme horizon temporel, inscrit dans un milieu temporel souple.

Remerciements

La partie sur la difficulté d'une analyse des usages en cours de stabilisation est tirée d'un travail en commun avec Alexandre Coutant (cf Coutant et Domenget, 2013). La réflexion sur l'instabilité par conception des Distic numériques a bénéficié de discussions avec Guillaume Latzko-Toth. Qu'ils en soient ici chaleureusement remerciés.

Bibliographie

- Akrich M. (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Éducation permanente*, n° 134, p. 79-89.
- Akrich M. (1994). Comment sortir de la dichotomie technique/société. *De la préhistoire aux missiles balistiques : l'intelligence sociale des techniques*. Paris, La Découverte, p. 105-131.
- Appel V., Boulanger H., Massou L. (2010). *Les dispositifs d'information et de communication. Concept, usages et objets*. De Boeck, Bruxelles.
- Aubert N. (2003). *Le culte de l'urgence : la société malade du temps*. Flammarion, Paris.
- Aubert N., Haroche N., dirs. (2011). *Les tyrannies de la visibilité : être visible pour exister ?* Éditions Érès, Toulouse.
- Bertrand G., Derèze G., Mercier P-A. (1995). De quelques temporalités de la réception télévisuelle. *Recherches en communication*, n° 3, p. 137-172.
- Boullier D. (1997). Les usages comme ajustements. Services propriétaires, moteurs de recherche et agents intelligents sur Internet. *Colloque Penser les usages*, Bordeaux-Arcachon.
- Boullier D. (1989). Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste. Discussion-prétexte des concepts de E.M. Rogers. *Réseaux*, n° 36, p. 31-51.
- Bouquillon P., Matthews J.-T. (2010). *Le web collaboratif : Mutations des industries de la culture et de la communication*. PUG, Grenoble.

- Bruns A. (2008). *Blogs. Wikipédia. and Beyond. From production to produsage*. Peter Lang, Francfort.
- Callon M. (2006). Sociologie de l'acteur réseau. *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*. Paris, Presses des Mines, p. 267-276.
- Carayol V., Bouldoires A., dirs. (2011). *Discordances des temps. Rythmes, temporalités, urgence à l'ère de la globalisation de la communication*. MSHA, Pessac.
- Chesneaux J. (1996). *Habiter le temps*. Bayard Éditions, Paris.
- Coutant A., Domenget J-C. (2013). Une sociologie critique des usages est-elle possible ? Réflexions sur la conciliation d'une posture critique et d'une démarche empirique. *Communications-organisations et pensées critiques*. Lille, PUL Septentrion, p. 147-158.
- Denouël J., Granjon F., dirs. (2011). *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*. Presses des Mines, Paris.
- Domenget J-C. (2013). Construire son e-réputation sur Twitter : les pratiques instrumentalisées de professionnels de la visibilité, *Communication présentée au Colloque « E-réputation et traces numériques : dimensions instrumentales et enjeux de société »*, Toulouse.
- Domenget J-C. (2012). De l'impératif de visibilité aux enjeux éthiques. Les usages de Twitter par des professionnels du Web. *Médias sociaux : enjeux pour la communication*. Québec, PUQ, p. 217-232.
- Domenget J-C. (2005). *Les temporalités médiatiques au 3^e âge de la vie : évolutions et dynamiques des pratiques au quotidien*. Thèse en SIC, Université Bordeaux 3.
- Domenget J-C., Aroldi P. (2003). La télévision et la question du temps ? Eclairages « transalpins » sur quelques notions. *Recherches en communication*, n° 20, p. 225-248.
- Dubar C., Rolle C. (2008). Les temporalités dans les sciences sociales : une introduction. *Temporalités*, n° 8, <http://temporalites.revues.org/57>
- Esquenazi J-P. (1997). Le temps télévisuel et le statut de l'information. *La communication de l'information : actes du colloque de Metz 1995*, L'harmattan, Paris, p. 113-124.
- Garud R., Jain S., Tuertscher P. (2008). Incomplete by Design and Designing for Incompleteness. *Organization Studies*, 29 (3), p. 351-371.
- Granjon F. (2004). De quelques éléments programmatiques pour une sociologie critique des usages sociaux des TIC. *Journée d'étude les rapports société-technique du point de vue des sciences de l'homme et de la société*, p. 1-6.
- Grossin W. (1996). *Pour une science des temps. Introduction à une écologie temporelle*. Octarès Éditions, Toulouse.
- Heinich N. (2012). *De la visibilité : excellence et singularité en régime médiatique*. Gallimard, Paris.
- Honneth A. (2006). *La lutte pour la reconnaissance*. La Découverte, Paris.

- Jaëcklé L. (2001). Le temps comme objet de recherche pour les sciences de l'information et de la communication, *Actes du XII^e Congrès national des sciences de l'information et de la communication*, Édition Sfsic, p. 241-248.
- Jauréguiberry F. (2003). *Les branchés du portable. Sociologie des usages*. PUF, Paris.
- Jauréguiberry F., Proulx S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Éditions Érès, Toulouse.
- Jouët J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, n° 100, p. 486-521.
- Kellner C., Massou L., Morelli P., dirs. (2010). Les non-usagers des TIC. *Questions de communication*, n° 18/2.
- Kwak H. et al. (2010). What is Twitter, a Social Network or a News Media ?, *Proceedings of WWW'10*, New-York, p. 591-600. [http://cs.wellesley.edu/~cs315/Papers/](http://cs.wellesley.edu/~cs315/Papers/What%20is%20twitter-a%20social%20net%20or%20news%20media.pdf) What is twitter-a social net or news media.pdf
- Lacroix J-G., Moeglin P., Tremblay G. (1992). Usages de la notion d'usages. *Les nouveaux espaces de l'information et de la communication*, 8^e Congrès National des Sciences de l'Information et de la Communication, Lille, 21-23 mai.
- Lallement M. (2008). Une antinomie durkheimienne... et au-delà. *Temporalités*, n° 8, <http://temporalites.revues.org/72>
- Latzko-Toth G. (2013). La contribution des usagers au développement des médias numériques. *La contribution dans l'univers des médias numériques. Pratiques participatives à l'ère du capitalisme informationnel*, Québec, Presses de l'Université du Québec (à paraître).
- Latzko-Toth G., Millerand F. (2012). Sociologie des usages et Science & Technology Studies : un dialogue à poursuivre. *La sociologie des usages. Continuité et transformations*. Paris, Lavoisier, p. 119-150.
- Latzko-Toth G. (2010). *La co-construction d'un dispositif sociotechnique de communication : le cas de l'Internet Relay Chat*. Thèse en communication, Université du Québec, Montréal, <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00543964/fr/>
- Mallard A. (2011). Explorer les usages : un enjeu renouvelé pour l'innovation des TIC. *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris, Presses des Mines, p. 253-282.
- Mallein P., Toussaint Y. (1994). L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages. *Technologie de l'Information et Société*, vol. 6, n° 4, p. 315-335.
- Merzeau L. (2009). Présence numérique. Les médiations de l'identité. *Les enjeux de l'information et de la communication*, http://w3.u-genoble3.fr/les_enjeux/ 2009/Merzeau/index.php
- O'Reilly T. (2005). *What is web 2.0 ?*, <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>
- Paquienéguy F. (2012). L'utilisateur et le consommateur à l'ère numérique. *La sociologie des usages. Continuités et transformations*. Paris, Hermès Éditions, p. 179-212.

- Paquien-séguy F. (2005). La formation des usages à l'ère des Tic numériques. Enjeux et usages des Tic : aspects sociaux et culturels, Université Michel de Montaigne-Bordeaux 3, Gresic, t. 2, p. 129-138.
- Perriault J. (2009). *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. L'Harmattan, Paris, (1989).
- Pronovost G. (1994). Médias, éléments pour l'étude de la formation des usages sociaux. *Technologie de l'Information et Société*, vol 6, n°4, p. 377-400.
- Proulx S. (2012). L'irruption des médias sociaux. *iMédias sociaux : enjeux pour la communication*. Québec, PUQ, p. 9-31.
- Proulx S. (2005). Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances. *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, tome 1, PUB, p. 7-20.
- Proulx S. (2002). Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir. *Annales des télécommunications*, tome 57, n°3-4, Paris, p. 180-189.
- Proulx S. (2001). Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude. *Actes du 12^e Congrès de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication*, p. 57-66.
- Rebillard F. (2011). Du web 2.0 au web² : fortunes et infortunes des discours d'accompagnement des réseaux socionumériques. *Hermès*, n° 59, p. 25-30.
- Rebillard F. (2007). *Le web 2.0 en perspective. Une analyse socio-économique de l'internet*. L'Harmattan, Paris.
- Smyrnaiois N. (2013). Entre bien commun et parangon publicitaire : une analyse socio-économique de *Twitter*. *Twitter : un monde en tout petit ?* Paris, L'Harmattan, p. 97-112.
- Vedel T. (1994). Sociologie des innovations technologiques des usagers : introduction à une socio-politique des usages. *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages*. Rennes, Editions Apogée, p. 13-43.